

Ón

CERTIFICACIÓN SERVICE MANAGEMENT PROFESSIONAL

Guía Certificación en virtud de la disposición sobre experiencia adquirida

Código: SMI.MAN.SMO-GF.241127
27/11/2024



Documento/Fichero

Título: Certificación Service Management Professional	Asunto: Guía Certificación en virtud de la disposición sobre experiencia adquirida
Fichero: SMI-Certificacion-GuiaSolicitud-Grandfathering_v1.2.docx	Fecha: 27/11/2024
Código: SMI.MAN.SMO-GF.241127	Versión: 1

Control de cambios

Versión	Pagina	Fecha Cambio	Descripción
1	Todas	27/11/2024	Versión Inicial
1.1	6	20/12/2024	Inclusión de enlaces al pago de membresía y SMP
1.2	7	22/01/2025	inclusión información obtención acreditación.

Distribución Documento

Contacto	Función
Presidencia	
Junta Directiva	
Asociados	

Control Documento

	Generado	Revisado	Aprobado
Nombre:	Marcos Navarro Alcaraz	Madelaine R. Castro	Javier Peris
Fecha:	22/01/2025	22/01/2025	22/01/2025

© 2025 Copyright Service Management Institute

Este documento ha sido generado por Service Management Institute. Su contenido es confidencial y no debe ser duplicado, utilizado o revelado, en todo o parte, para cualquier propósito diferente a su evaluación. Dado que el presente documento incluye una descripción de metodologías y mejores prácticas propiedad de Service Management Institute, el contenido de este (total o parcialmente) no podrá reproducirse ni divulgarse a ninguna organización externa sin la aprobación conjunta por escrito de Service Management Institute.

INDICE

1.	Introducción	4
1.1	Objeto	4
1.2	Periodo de certificación en virtud de la disposición basada en experiencia adquirida	4
1.3	Alcance	4
2.	Acerca del Programa de certificación de SMP	4
3.	Proceso de Solicitud bajo la disposición basada en experiencia adquirida	5
3.1	Instrucciones para completar y enviar su solicitud y documentación	5
3.2	Tarifa de solicitud	6
3.3	Requerimientos	6
3.4	Cómo enviar el pago	6
3.5	Cuestionario para obtener la certificación	7
4.	Proceso de auditoría	7
5.	Código de Ética Profesional de Service Management Institute	8
6.	Política de Evolución Profesional Continua (CPE) DEL Service Management Institute	8
7.	Documentos de Referencia	8
7.1	Definiciones y siglas	8
7.1.1	Definiciones	8
7.1.2	Siglas	8
8.	Anexo I. Formulario de Solicitud de certificación	9
8.1	Datos del solicitante	9
8.2	Formación y Experiencia	9
8.3	Certificaciones	9
9.	Anexo II. Requerimientos de Experiencia y Certificación	10
9.1	Experiencia Profesional	10
9.1.1	Alineación Estratégica	10
9.1.2	Gobierno	11
9.1.3	Gestión de la Operación	11
9.1.4	Gestión de Interesados	13
9.1.5	Gestión de Aprovisionamiento/Externalización	13
9.1.6	Gestión de la Tecnología	13
9.2	Formación, titulaciones y certificaciones	14
10.	Anexo III. Obtención de la acreditación	15
10.1	Acceso al Campus de Service Management Institute (SMI)	15

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

Este manual contiene información sobre las gestiones y requisitos que se deben cumplir para obtener la certificación de Service Management Professional del Service Management Institute (Profesional en la Dirección de Servicios) que proporciona el Service Management Institute. En concreto sobre la certificación en virtud de la disposición basada en la experiencia adquirida, también conocido como “*Grandfahtering*”.

El Service Management Institute requiere que todos los solicitantes de certificaciones lean completamente el presente manual. El objetivo de este manual es proporcionarle información importante sobre las políticas y los procedimientos para obtener la certificación.

1.2 Periodo de certificación en virtud de la disposición basada en experiencia adquirida

El periodo de certificación bajo la disposición basada en la experiencia adquirida se refiere al período de tiempo específico durante el cual, aquellos profesionales que ya están trabajando en el campo de la dirección o gestión de servicios, podrán obtener la certificación de Service Management Professional del Service Management Institute sin tener que cumplir con todos los requisitos de elegibilidad establecidos para la certificación. Esto permite que los profesionales que disponen de algunas certificaciones valoradas en el sector o trabajando en este ámbito y hayan adquirido conocimientos, habilidades y experiencia relevantes obtengan la certificación sin tener que realizar el examen de acreditación.

Es importante tener en cuenta que el periodo de certificación bajo la disposición basada en la experiencia adquirida es limitado en el tiempo y en un momento dado se elimina, lo que significa que todas las personas que deseen obtener la certificación deberán cumplir con los requisitos de elegibilidad que se establezcan, y solicitarlo antes de que finalice este periodo. Este proceso de certificación bajo la disposición basada en la experiencia adquirida exige de la realización del examen, pero no de abonar las tasas de certificación.

El periodo de vigencia del proceso de certificación bajo la disposición basada en la experiencia adquirida estará vigente hasta la puesta en marcha de los exámenes de certificación.

1.3 Alcance

Este manual es válido para la certificación Service Management Professional del Service Management Institute solo durante el periodo de vigencia de la certificación bajo la disposición basada en la experiencia adquirida.

2. ACERCA DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE SMP

La certificación de Service Management Institute se distingue por su desarrollo y aplicación a nivel mundial, lo que hace que pueda aplicarse en cualquier industria y en distintos países. La solidez de la

certificación de Service Management Institute reside en que es aplicable en todos los contextos de la Dirección de Servicios y no está vinculada a ningún método, norma u organización específicos.

El programa de certificación de Service Management Institute está diseñado para garantizar que todos los titulares de esta certificación han demostrado su competencia a través de un proceso justo y validado. Existen un conjunto de medidas para garantizar que se utilicen criterios de evaluación de los candidatos imparciales y libres de sesgo.

El Service Management Institute seguirá requisitos rigurosos para el desarrollo y mantenimiento de exámenes, y la gestión de la calidad. Esto garantiza que el Service Management Institute reconoce la importancia de mantener la imparcialidad y garantizar la objetividad para llevar a cabo sus actividades de certificación.

Las cualificaciones solicitadas para las certificaciones de Service Management Institute han sido definidas por profesionales en la dirección de servicios y cuyos destinatarios son los profesionales de ese campo.

3. PROCESO DE SOLICITUD BAJO LA DISPOSICIÓN BASADA EN EXPERIENCIA ADQUIRIDA

Para ser considerado para la certificación Service Management Professional (Profesional en la Dirección de Servicios) que proporciona el Service Management Institute bajo la disposición basada en la experiencia adquirida, el solicitante debe:

1. Proporcionar el número de socio del Service Management Institute y estar al corriente de pago de las cuotas y obligaciones estatutarias de la asociación.
2. Presentar una solicitud de certificación de Service Management Professional (Profesional en la Dirección de Servicios) del Service Management Institute completa bajo la disposición basada en la experiencia adquirida.
3. Pagar el importe dispuesto para la solicitud de la certificación.
4. Acceder al campus del SMI para obtener la acreditación de SMP

3.1 Instrucciones para completar y enviar su solicitud y documentación

El solicitante deberá seguir cuidadosamente las instrucciones de los anexos para completar la solicitud. Debe asegurarse de completar todas las secciones apropiadas y confirmar su solicitud. No se aceptarán solicitudes incompletas. Para que su solicitud sea procesada, debe recopilar y enviar toda la documentación que da soporte a su solicitud cuando le sea solicitado por el Service Management Institute:

- Verificación de experiencia laboral
- Titulación académica
- Certificaciones, diplomas y cartas
- Otros documentos que den fe de sus conocimientos y experiencia.

La solicitud de certificación podrá resultar en los siguientes estados:

- En espera de justificación: para aquellas solicitudes en proceso.
- Denegada: para aquellas solicitudes en que en los plazos establecidos no hayan cumplido con las condiciones establecidas en este documento.
- Certificado: para aquellas solicitudes han cumplido con las condiciones establecidas en este documento.

3.2 Tarifa de solicitud

Se requiere el pago de una tarifa o tasa de solicitud para ser considerado para la certificación bajo la disposición basada en experiencia adquirida. La solicitud no será procesada hasta que se reciba el pago o su justificante. El importe de la solicitud de certificación está disponible en la página web del Service Management Institute, en el área de certificaciones.

Se recuerda que para solicitar la certificación es necesario ser miembro del Miembro de Service Management Institute, y estar al corriente de las cuotas. Puede hacerse socio del Service Management Institute a través de la página web.

Los importes en concepto de tarifa de solicitud son no reembolsables. Los solicitantes que retiren su solicitud o cuya solicitud sea denegada por la Junta de Certificación del Service Management Institute no recibirán ningún reembolso.

NOTA: La solicitud y la documentación de soporte serán revisadas por el Consejo de Certificación del Service Management Institute. El solicitante recibirá una respuesta por correo electrónico cuando se reciba su solicitud. Tendrá que esperar hasta doce (12) semanas para el procesamiento y la revisión de su solicitud completa. Recibirá una notificación de la decisión del Consejo de Certificación del Service Management Institute por correo electrónico.

3.3 Requerimientos

Para ser candidato a la certificación de Service Management Professional del Service Management Institute, el solicitante debe proporcionar evidencia de su formación y/o experiencia en la dirección y gestión de servicios en cualquier ámbito empresarial.

Se requieren 5400 horas dicha experiencia (3 años) y se define y describe específicamente por los dominios de práctica laboral y las actividades desempeñadas: según indica el Anexo II.

Se puede sustituir los años solicitados de experiencia, hasta un máximo de 4400 h, por las credenciales que posean (al día), programas avanzados (grado/posgrado) o certificados que incluya conocimientos propios de dirección y gestión de servicios, gestión empresarial o dirección, etc.

En el caso de los graduados en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios o titulaciones con un programa formativo similares, podrán presentar la justificación de las 1000 h necesarias hasta un (1) año posterior a su solicitud. Esta disposición sólo será válida sólo durante el periodo de vigencia de la certificación bajo la disposición basada en experiencia adquirida.

En el Anexo II, se especifican las certificaciones y el periodo de experiencia que sustituye.

3.4 Cómo enviar el pago

Una vez que se haya cumplimentado su solicitud en el formulario destinado a tal efecto y se solicitará realizar el pago mediante tarjeta de crédito.

El pago de la cuota de membresía se puede realizar en el siguiente enlace: [Abono Cuota Membresía SMI](#)

El pago de la cuota para la obtención de la certificación SMP se puede realizar en el siguiente enlace:
[Abono Certificación SMP](#)

3.5 Cuestionario para obtener la certificación

Una vez realizado el pago, se le enviará un correo con las credenciales para acceder al campus del SMI (<https://campus.servicemanagement.institute/>) para cumplimentar un breve cuestionario. Tendrá 24 horas para acceder antes de que caduquen las credenciales. Una vez cumplimentado el formulario, se le generará la acreditación con un número de certificado único.

Tiene más información en el [Anexo III. Obtención de la Acreditación](#).

Nota: La publicación de un certificado no acreditado por el SMI, supondrá una falta grave del uso del copyright, y podrá ser causa de perder la acreditación.

4. PROCESO DE AUDITORÍA

La realización de una solicitud indica que el solicitante acepta cumplir con los términos del proceso de auditoría.

Todas las solicitudes están sujetas a una auditoría, aunque solo se selecciona un porcentaje de las solicitudes para auditoría.

Si una solicitud se selecciona para una auditoría, se notificará por correo electrónico al solicitante. La notificación de auditoría electrónica proporciona información detallada sobre cómo cumplir con los términos de la auditoría.

Durante una auditoría, se pedirá al solicitante que envíe la documentación necesaria como:

- Copias de su diploma/equivalencia a nivel mundial
- Firmas de sus supervisores o gerentes de los servicios registrados en la sección de verificación de experiencia de la solicitud
- Copias de certificados o cartas de los institutos de formación para cada curso registrado en la solicitud a fin de cumplir con los requisitos de horas de formación profesional

Service Management Institute proporcionará 90 días para el envío de la documentación solicitada. Una vez recibida la documentación solicitada, la auditoría dispondrá de un plazo entre cinco y siete días hábiles en realizarse.

La información se podrá enviar a través del formulario web generado a tal efecto o en su defecto por email. Los documentos solicitados tendrán que enviarse conjuntamente de una vez.

Los envíos incompletos no se procesarán y no se aprobará la auditoría. Si el solicitante no cumple con los requisitos de la auditoría, no aprobará la auditoría y deberá atenerse a un período de suspensión de un año para solicitar cualquiera de las certificaciones de SMP.

Si se le selecciona para auditoría, no podrá continuar con el proceso de certificación hasta que haya cumplido con los requisitos de auditoría.

NOTA: Tenga en cuenta que, si bien el proceso de selección para una auditoría se considera principalmente al azar, Service Management Institute se reserva el derecho de seleccionar a cualquier candidato para auditar en cualquier momento, incluso después de haber obtenido la certificación. Si

no cumple con los requisitos de auditoría después de obtener el certificado, no tiene derecho a un reembolso.

5. CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DE SERVICE MANAGEMENT INSTITUTE

Service Management Institute establece un Código de Ética y Conducta Profesional para guiar la conducta profesional y personal de sus miembros y de los titulares de la credencial.

6. POLÍTICA DE EVOLUCIÓN PROFESIONAL CONTINUA (CPE) DEL SERVICE MANAGEMENT INSTITUTE

Se requiere que los profesionales certificados por Service Management Institute se mantengan al día con las nuevas prácticas, tendencias y tecnologías adhiriéndose a una política de CPE. Como tal, cada individuo debe mantener un nivel adecuado de conocimiento actual y competencia en el campo de la Dirección y Gestión de Servicios. Aquellos que cumplan con éxito con la política de evolución profesional continua estarán mejor preparados para desempeñar las funciones que la industria requiere de ellos.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de evolución profesional continua (CPE)
- Código de Ética y Conducta Profesional del Service Management Institute

7.1 Definiciones y siglas

7.1.1 Definiciones

Grandfathering Proceso de Certificación en virtud de la disposición basada en la experiencia adquirida

7.1.2 Siglas

SMI: Service Management Institute
SMP: Service Management Professional – Profesional en la Dirección de Servicios.
DDU: Director Development Unit - Unidades de Desarrollo Directivo
CPE: Continuous Professional Education – Formación Continua Profesional
TI: Tecnologías de la Información

8. ANEXO I. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

La solicitud de la certificación se realizará mediante un formulario web. El formulario de solicitud incluye los siguientes datos:

Nota: Estos datos son los mínimos exigidos. Es susceptible que el formulario web incluya cambios respecto el aquí especificado.

8.1 Datos del solicitante

- Nombre
- Apellidos
- Número de Socio del Service Management Institute
- DNI/Pasaporte
- Fecha de Nacimiento
- Nivel de Estudios
- Domicilio:
 - Calle/Avda./...
 - N.º
 - Código Postal
 - Localidad
 - Comunidad/Estado
 - País

8.2 Formación y Experiencia

- Nivel de Estudios:
- Titulación
- Descripción de la Experiencia
- Años de experiencia

8.3 Certificaciones

- Organismo emisor:
- Certificación:
- Año certificación:
- Año validez:

Nota: En caso de que se realice auditoria sobre la experiencia y certificaciones acreditadas se solicitará una información más detallada.

9. ANEXO II. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA Y CERTIFICACIÓN

Los siguientes requerimientos son solo validos durante el periodo de certificación bajo la disposición sobre derechos adquiridos.

De cara a obtener la certificación se ha estructurado la experiencia adquirida en varios dominios:

- I. Alineación Estratégica
- II. Gobierno
- III. Gestión de la Operaciones
- IV. Gestión de Aprovisionamiento/Externalización
- V. Liderazgo y Gestión de Interesados (y equipos)
- VI. Gestión de la Tecnología

Se deberá tener al menos un 30% de la experiencia en la gestión de al menos tres de los dominios, es decir, 1800h (1 año) en tres dominios con una distribución equilibrada, cumpliendo las tareas que se indican a continuación.

9.1 Experiencia Profesional

A continuación, se incluyen un conjunto de tareas que se consideran computables como horas de experiencia para obtener la certificación.

9.1.1 Alineación Estratégica

La alineación estratégica consiste en desarrollar, o ser parte del desarrollo o implementación de, la estrategia de servicios que incluya las siguientes responsabilidades y tareas.

- Definir e implementar un marco de planificación estratégica, que requiera y facilite la planificación colaborativa e integrada de la dirección y gestión de servicios.
- Dar soporte y promover activamente y participar en la planificación de la dirección y gestión de los servicios mediante el empleo de las mejores prácticas de arquitectura empresarial.
- Asegurar que se seguirán las políticas y procedimientos apropiados para apoyar la alineación estratégica de los servicios y el negocio.
- Identificar y tomar medidas sobre los posibles impedimentos a la alineación estratégica.
- Asegurar que existe una comunicación y un compromiso efectivos respecto a las iniciativas estratégicas.
- Asegurar que los objetivos empresariales y de las áreas de servicios estén alineados en funciones, responsabilidades y actos claros.
- Ayudar a la alta dirección alineando las iniciativas de servicios con los objetivos del negocio
- Identificar y supervisar las interdependencias de las iniciativas estratégicas y su impacto en la entrega de valor y el riesgo.
- Garantizar que el proceso de planificación estratégica esté adecuadamente documentado, sea transparente y satisfaga las necesidades de las partes interesadas.
- Mantener y actualizar los planes de dirección y gestión de servicios.
- Supervisar, evaluar e informar sobre la eficacia de la alineación de las iniciativas estratégicas de servicios y de la empresa.
- Supervisar y evaluar las tecnologías actuales y futuras y proporcionar asesoramiento sobre los costes, riesgos y oportunidades que conllevan.

9.1.2 Gobierno

El Marco de gobierno de servicios empresariales consiste en desarrollar, o formar parte del desarrollo o implementación, de un marco de gobierno de servicios que incluya las siguientes responsabilidades y tareas.

- Definir los requisitos y objetivos para implementar el modelo de gobierno de servicios, teniendo en cuenta los valores, la filosofía, el estilo de dirección, normas y políticas.
- Garantizar que exista un marco de gobierno de servicios y se base en un proceso de gobierno integral y repetible, así como un modelo de control que esté alineado con el marco de gobierno empresarial.
- Establecer estructuras adecuadas de gobierno, como un comité de inversión, un comité de estrategia, un comité directivo, un consejo asesor, Comité de necesidades empresariales y comité de auditoría.
- Garantizar que los marcos de gobierno empresarial y de servicios permitan a la empresa lograr un valor óptimo para la empresa.
- Confirmar que el marco de gobierno de servicios garantiza el cumplimiento de los requisitos externos aplicables y las declaraciones éticas que están alineadas con los objetivos de la empresa y confirman la entrega de los mismos, estrategia y objetivos.
- Obtener garantías independientes de que los servicios se ajustan a los requisitos externos pertinentes; términos contractuales; políticas, planes y procedimientos de organización; prácticas generalmente aceptadas; y la práctica efectiva y eficiente.
- Aplicar las mejores prácticas de dirección y gestión de servicios empresariales para permitir que la empresa logre un valor óptimo a partir de la implementación de dichos servicios.
- Garantizar el establecimiento de un marco para el seguimiento del gobierno de servicios (teniendo en cuenta los análisis de costes y beneficios de los controles, el rendimiento de la inversión para la supervisión continua, etc.), un enfoque para realizar un seguimiento de todos los problemas de gobierno y las acciones correctivas hasta el cierre, y un proceso de lecciones aprendidas.
- Asegurar que se establezcan y apliquen funciones y responsabilidades apropiadas para los requisitos de información, la propiedad de los datos y sistemas, los servicios de la empresa y la realización de beneficios y valor.
- Informar sobre el estado y los problemas de gobierno de los servicios, y lograr la transparencia.
- Establecer un plan de comunicación y reforzar continuamente la necesidad y el valor del gobierno de los servicios.
- Planificar y gestionar el cumplimiento de los servicios. Analizando los requerimientos de negocio, normativos, de seguridad, etc., establecer indicadores de medida, analizar las consecuencias del incumplimiento y medir el grado de cumplimiento del servicio.
- Evaluar y lograr los beneficios y el valor de los servicios.
- Evaluar y abordar cambios en el entorno empresarial.
- Dar soporte el cambio organizacional.

9.1.3 Gestión de la Operación

Gestión de la operación consiste en desarrollar, o ser parte del desarrollo e implementación de, un proceso sistemático, analítico y continuo de gestión de la operación que incluya las siguientes responsabilidades y tareas.

- Asegurar que las empresas asuman la propiedad y la responsabilidad de los casos de negocio, la transformación empresarial, el cambio organizativo, el funcionamiento de los procesos de negocio y la realización de beneficios.
- Garantizar que todas las inversiones en servicios se gestionen a lo largo de todo su ciclo de vida económico, de modo que se optimice el valor.
- Garantizar que todos servicios se desarrollen y mantengan de manera eficaz y eficiente a lo largo del ciclo de vida del servicio para ofrecer las necesidades requeridas.
- Asegurar que todos los servicios se provisionan entreguen a la empresa con los niveles de servicio adecuados.
- Garantizar que los servicios de permitan a la empresa crear el valor de negocio esperado utilizando activos (personas, aplicaciones, infraestructura e información) para ofrecer las capacidades a un coste óptimo.
- Definir y supervisar las métricas apropiadas para la medición de los servicios y la definición de servicios en relación con los objetivos y para la medición de los beneficios obtenidos, y responder a los cambios y desviaciones.
- Verificar mejoras de desempeño y asignar la responsabilidad adecuada para la provisión de las capacidades empresariales y la realización de beneficios.
- Planificar y gestionar la organización de actividades recurrentes. Estimar las tareas, Utilizar *benchmarking* y datos históricos. Organizar el trabajo según las mejores prácticas del sector, medir el nivel de servicio, lanzar las acciones correctoras.
- Planificar y gestionar la calidad del servicio, determinar el estándar de calidad necesario y el nivel de servicio, definir acciones de mejora basadas en incumplimientos de calidad, revisar continuamente la calidad del servicio.
- Planificar y gestionar el alcance, determinar y priorizar requisitos, desglosar el alcance, monitorizar y validar el alcance.
- Evaluar, y gestionar los riesgos, definiendo un conjunto de procedimientos con los roles y responsabilidades claramente definidos.
- Asegurar que las inversiones, soluciones y servicios estén alineados con las estrategias y la arquitectura de la empresa.
- Planificar y gestionar el presupuesto y los recursos, empleando un conjunto de procedimientos con los roles y responsabilidades claramente definidos.
- Gestionar cambios del servicio, empleando un conjunto de procedimientos con los roles y responsabilidades claramente definidos.
- Gestionar problemas del servicio empleando un conjunto de procedimientos con los roles y responsabilidades claramente definidos.
- Garantizar la transferencia de conocimientos para la continuidad de servicios.
- Planificar y gestionar el cierre o la transición de servicios.
- Negociar contratos de servicios.

9.1.4 Gestión de Interesados

El liderazgo y gestión de interesados y equipos consiste en desarrollar o ayudar en el desarrollo e implementación de procesos sistemáticos y continuos de planificación, gestión y evaluación de personas que incluyan las siguientes responsabilidades y tareas.

- Liderar el equipo. Establecer una visión y misión claras. Apoyar la diversidad y la inclusión (ej. tipos de comportamiento, proceso de pensamiento).
- Analizar el origen y causa del conflicto; gestionar conflictos y evaluar/recomendar/conciliar la adecuada resolución del conflicto.
- Inspirar, motivar e influenciar a los miembros del equipo e interesados (p. ej., contrato de equipo, contrato social, sistema de recompensas).
- Analizar la influencia de los miembros del equipo y los interesados.
- Distinguir varias opciones para liderar a varios miembros del equipo e interesados.
- Involucrar a todas las partes interesadas evaluar el desempeño de los miembros del equipo en relación con los indicadores clave de desempeño.
- Dar apoyo y reconocer el crecimiento y el desarrollo de los miembros del equipo.
- Determinar el enfoque de retroalimentación apropiado.
- Gestionar correctamente las comunicaciones entre los interesados.

9.1.5 Gestión de Aprovisionamiento/Externalización

La gestión de aprovisionamientos y externalización consiste en desarrollar o ayudar en el desarrollo e implementación de procesos sistemáticos y continuos de planificación, gestión y evaluación de procesos de externalización que incluyan las siguientes responsabilidades y tareas:

- Definir la estrategia de compras y de externalización de servicios.
- Analizar el mercado de proveedores para identificar potenciales para la provisión de servicios o materiales.
- Dirigir y gestionar procesos de externalización de servicios, ya sea desde la parte compradora o proveedora.
- Gestionar a los proveedores conforme a métricas de negocio.
- Definir los modelos de relación con los proveedores.
- Gestionar los procesos de externalización analizando el contexto empresarial, gestionando las licitaciones y preparando la negociación de contratos.

9.1.6 Gestión de la Tecnología

La gestión de la tecnología consiste en desarrollar o ayudar en el desarrollo e implementación tanto de procesos para gestión de la tecnología como la implementación de tecnologías que den soporte a la gestión de los servicios. que incluyan las siguientes responsabilidades y tareas.

- Definición de la Estrategia de TI que de soporte a los procesos de negocio y su alineamiento con la estrategia de la empresa.
- Definición de procesos de Gobierno de TI siguiendo estándares mejores prácticas.
- Diseño de arquitecturas de TI que de soporte a la arquitectura empresarial.
- Diseño e implementación de programas de Transformación digital.
- Diseño e implementación de programas de Ciberseguridad y protección de la información.

- Diseño e implementación de programas de Analítica de datos e Inteligencia artificial.
- Diseño e implementación de iniciativas de reingeniería y automatización de procesos.
- Diseño e implementación de modelos de gestión de procesos de TI.

9.2 Formación, titulaciones y certificaciones

A continuación, se incluye un listado, no limitativo, de las titulaciones y certificaciones que pueden considerarse como compensatorias de la experiencia.

TTITULACION / CERTIFICACION	DOMINIO	COMPENSACION
Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios o titulación similar.	Todos	4400 horas
Grados en administración de empresas, economía, Ingeniería o similares	Procesos	0.5 año
	Empresarial	0.5 año
	Personas	0.5 año
Postgrados en Administración de Empresas (MBA) / Programa de Desarrollo Directivo	Procesos	0.5 año
	Empresarial	0.5 año
	Personas	0.5 año
Certificación Outsourcing Professional (COP-IAOP)	Procesos	0.3 año
	Empresarial	0.3 año
	Personas	0.3 año
Certificaciones de Gestión de proyectos (PMP, Prince2, etc.)	Procesos	0.3 año
	Empresarial	0.3 año
	Personas	0.3 año
Certificaciones ITIL MP o SL	Procesos	0.3 año
	Empresarial	0.3 año
	Personas	0.3 año
Certificación ITIL Máster	Procesos	0.5 año
	Empresarial	0.5 año
	Personas	0.5 año
Certificaciones ISACA: CISA, CISM, CRISC, CDPSE, CGEIT, CSX-P	Procesos	0.3 año
	Empresarial	0.3 año
	Personas	0.3 año
Certificaciones ISACA: COBIT foundation, implementation,	Procesos	0.3 año
	Empresarial	0.3 año
	Personas	0.3 año
Otras titulaciones o certificaciones	Procesos Empresarial Personas	A evaluar por el tribunal

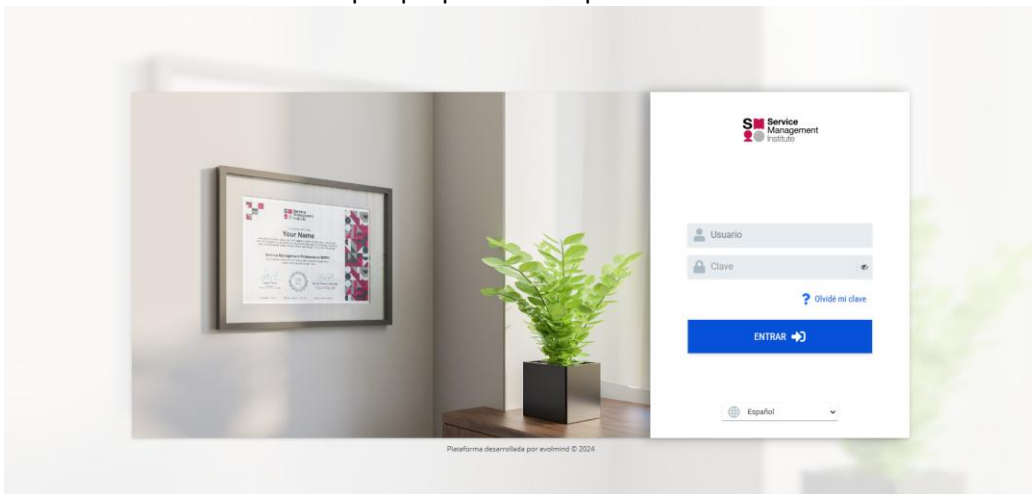
10. ANEXO III. OBTENCIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Una vez cumplidos los requerimientos y realizado el pago de la cuota de SMP, se le remitirá un correo con las credenciales de acceso al campus de SMI. Estas credenciales caducan a las 24h por lo que les recomendamos que accedan cuanto antes.

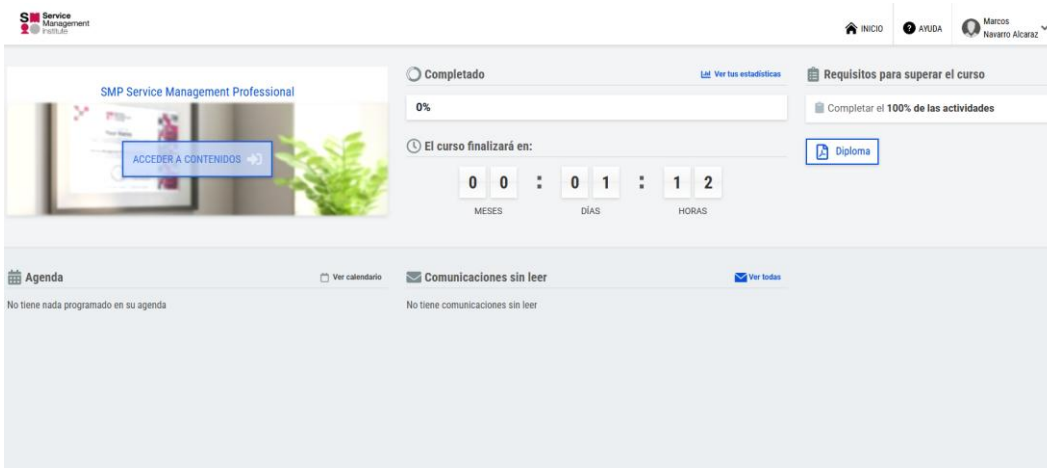
10.1 Acceso al Campus de Service Management Institute (SMI)

<https://campus.servicemanagement.institute/>

Entrar con el usuario del campus proporcionado por el SMI



Pulsar en “Acceder a Contenidos”



Contestar a las preguntas y pulsar finalizar:

Certificación Service Management Professional
Guía Certificación en virtud de la disposición sobre experiencia
adquirida

SMI.MAN.SMO-GF.241127



Tiempo restante: 00:29:55 Preguntas contestadas: 0 de 10

1. ¿Se mantiene su membresía vigente y se compromete a mantenerse al corriente de las obligaciones que conlleva ser miembro del Service Management Institute?

a) Si
 b) No

2. ¿Es consciente que el Mantenimiento de la Certificación Service Management Professional del Service Management Institute lleva aparejada la membresía a la asociación así como el cumplimiento de sus obligaciones como asociado respetando la Identidad de sus Marca y la Propiedad Intelectual?

a) Si
 b) No

3. ¿Está usted adherido, o en disposición de adherirse, cumplir y respetar el Código de Conducta Profesional del Service Management Institute así como futuros Códigos que el Service Management apruebe en sus Asambleas?

a) Si
 b) No

4. ¿Es consciente que la baja como asociado o la finalización por cualquier otro medio de su membresía al Service Management Institute le revocarían el derecho a identificarse como Service Management Professional SMP?

a) Si
 b) No

5. ¿Es consciente que la Certificación Service Management Professional SMP del Service Management Institute una vez otorgada deberá renovarse anualmente con el pago de una cuota adicional e independiente a la Cuota de Membresía al Service Management Institute?

a) Si
 b) No

6. ¿Es consciente que el mantenimiento de la Certificación Service Management Professional SMP del Service Management Institute está supeditada a la actualización continua de conocimientos según Política de Evolución Profesional Continua (CPE) del Service Management Institute?

a) Si
 b) No

7. ¿Es consciente que esta Certificación Internacional que le Acredita como Service Management Professional SMP del Service Management Institute le ha sido otorgada en virtud de Méritos Propios por sus conocimientos, experiencia y su aportación a la comunidad profesional en virtud de la información que nos has sido facilitada?

a) Si
 b) No

8. ¿Acepta ser Acreditado con la Certificación Service Management Professional SMP del Service Management Institute?

a) Si
 b) No

9. ¿Es cierta toda la información que nos ha suministrado en el proceso de Grandfathering para la obtención de la Certificación Service Management Professional SMP?

a) Si
 b) No

10. ¿Otorga su consentimiento para recabar información adicional de los colegas y empleadores citados en la documentación que ha suministrado en el Marco del proceso de Grandfathering de la Certificación Service Management Professional del Service Management Institute?

a) Si
 b) No

REALIZAR TEST

Ir a Inicio

Service Management Institute

INICIO AYUDA Marcos Navarro Alcaraz idioma Español

100% SMP Service Management Professional AULA EXPEDIENTE

Service Management Professional

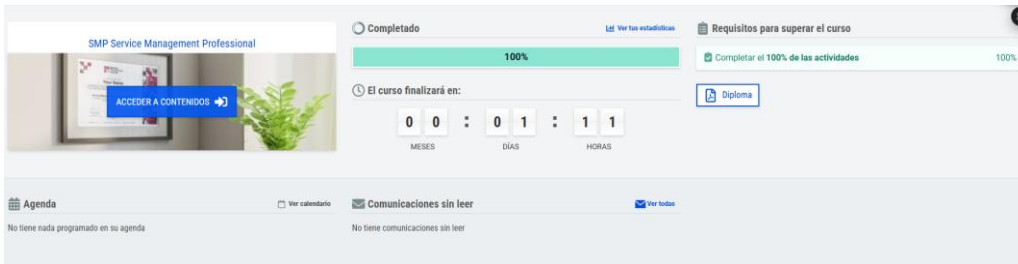
Datos del test			Sistema de calificación		
Nº de preguntas:	Nº de realizaciones:	Tiempo realización:	Preguntas acertadas:	Preguntas falladas:	Preguntas no contestadas:
10	1/2	30 m	+1 Puntos	No restan puntos	No restan puntos

REALIZAR TEST

Test ya realizados:

Fecha test	Ver
24 NOV 2024 12:01	VER TEST

Pulsar en Diploma



Aquí se podrá descargar el diploma en formato PDF , así como compartir en redes sociales la certificación (es necesario acceder a cada una de las RRSS para poder publicarlo)



En LinkedIn, hay que introducir los datos de la certificación (No caduca)

Añadir licencia o certificación ✕

* El asterisco indica que es obligatorio

Nombre*

Empresa emisora*

Fecha de expedición

Fecha de caducidad

ID de la credencial

URL de la credencial

Aptitudes

Asocia al menos 1 aptitud a esta licencia o certificación. También aparecerá en tu sección Aptitudes.

[+ Añadir aptitud](#)


Contenido multimedia

[Guardar](#)

Se puede modificar el texto de la publicación pulsando en siguiente




Se ha añadido la certificación. Ahora comparte esta actualización con tu red.



Nombre Apellidos
Publicación para todo el mundo

Publicar

¡Me alegra contaros que he obtenido un nuevo certificado: SMP Service Management Professional de **Service Management Institute!**



Celebrando un nuevo certificado

Omitir

Siguiente

Una vez modificado, se pulsa en publicar.



Nombre Apellidos

Publicar para Cualquiera



Realmente emocionado! 😄 Me alegra contaros que he obtenido un nueva **Certificación Oficial el SMP Service Management Professional** del **Service Management Institute!** 🙌 Una de las Certificaciones de las que mas orgulloso me siento, la **Certificación Oficial Internacional en Dirección de Servicios** del **Service Management Institute** 📌 Vaya por delante mi mayor agradecimiento tanto a la Junta Directiva del **Service Management Institute** como a todo el equipo de su **Capitulo Español SMI España** quienes han brindado toda su capacidad y todo su entusiasmo para que esta **Acreditación Oficial de Escala Internacional** haya visto la luz 🌍 Quiero agradecer especialmente a **Carlos Manuel Fernandez-Sanchez, Javier Peris, Madelaine R. Castro de Pratdesaba** y sobre todo a **Luis Moran Abad**, así como a todos los **SMP Masters Candidates** que siguen trabajando en la Creación, Traducción y Mejora Continua de nuestro **Service Management Body of Knowledge SMOB®** 🟢 Gracias infinitas a todos por haber hecho posible este sueño compartido 🚀 Si quieres saber más sobre como aplicar al **Service Management Professional SMP** estáis invitados el próximo



Publicar

Y nuestro certificado quedara publicado en LinkedIn en el área de certificaciones y como última publicación.

(Fin del Documento)